

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒	กระบวนการ : งานสร้างและพัฒนาเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ	
	เอกสารเลขที่ SPO-HSS๑๒-๕-P-๐๗	ฉบับที่..๑.. แก้ไขครั้งที่...๓....
	วันที่บังคับใช้...๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๗	หน้า...๑...จาก...๗....(จำนวนทั้งหมด)



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
งานสร้างและพัฒนาเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
SOP-HSS๑๒-๕-P-๐๗

ผู้รับผิดชอบ

ภกอดี

(นางสาวภกอดี ภูักดีพันธ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ทบทวนโดย

โสน

(นางสาวโรสลิน มามะ)

ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

อนุมัติโดย

อัมพรพันธ์

(นางศศิจริญญา อัมพรพันธ์)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒

ฉบับที่ ...๑....

แก้ไข/ปรับปรุงครั้งที่ ๓

วันที่บังคับใช้ ...๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๗...

สถานะเอกสาร ควบคุม

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒	กระบวนการ : งานสร้างและพัฒนาเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ	
	เอกสารเลขที่ SPO-HSS๑๒-๕-P-๐๗	ฉบับที่..๑.. แก้ไขครั้งที่...๓....
	วันที่บังคับใช้...๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๗	หน้า...๑...จาก...๗.....(จำนวนทั้งหมด)

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ผังกระบวนการทำงาน	๑
๓. ขอบเขต	๓
๔. ความรับผิดชอบ	๓
๕. คำจำกัดความ	๔
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๗. กฎหมาย มาตรฐาน เกณฑ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๖
๘. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	๖
๙. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	๖
๑๐. ระบบการติดตามและประเมินผล	๖
๑๑. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง	๖
๑๒. ภาคผนวก	๖

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒	กระบวนการสร้างและพัฒนาเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ	
	เอกสารเลขที่SPO-HSS๑๒-P-๐๗	ฉบับที่..๑.. แก้ไขครั้งที่...๓....
	วันที่บังคับใช้.....	หน้า.....จาก...๖.....(จำนวนทั้งหมด)

๑.วัตถุประสงค์

๑.๑. เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานทราบ กระบวนการสร้างและพัฒนาเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ในสังกัดศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพเขต ๑๒ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๑.๒. เพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

๒. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	กระบวนการงาน	มาตรฐานเวลา(นาที)	ข้อกำหนด/ จุดควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
๑		๓๐	๑. จัดทำหนังสือสำรวจความต้องการไปยังหน่วยงานและเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เขตสุขภาพที่ ๑๒ ๒. สรุปข้อมูล/เนื้อหาสาระที่กลุ่มเป้าหมายต้องการทราบ	- กลุ่มคุ้มครองฯ
๒		๓๐	๑. ประสานวิทยากรและสถานที่ก่อนจัดทำกำหนดการอย่างน้อย ๑ สัปดาห์	- กลุ่มคุ้มครองฯ
๓		๔๒๐	๑. จัดทำใ้ถูกต้องและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของโครงการก่อนเสนอทุกครั้ง ๒. จัดทำใ้แล้วเสร็จก่อนการประชุมฯ ไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน	- กลุ่มคุ้มครอง ผู้บริโภคนด้านระบบบริการสุขภาพ
๔		๓๐	๑. พิจารณาและลงลายมือชื่ออนุมัติภายใน ๒ วันทำการ	- กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคนฯ

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒	กระบวนการสร้างและพัฒนาเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ	
	เอกสารเลขที่SPO-HSS๑๒-P-๐๗	ฉบับที่..๑.. แก้ไขครั้งที่....๓....
	วันที่บังคับใช้.....	หน้า.....จาก...๖.....(จำนวนทั้งหมด)

ลำดับ	กระบวนการงาน	มาตรฐานเวลา(นาที)	ข้อกำหนด/ จุดควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
	๑			
๕	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>รับคืนกิจกรรมที่ขออนุมัติแล้วและเตรียมการดำเนินการในเรื่องต่างๆ ให้ครบถ้วน</p> </div>	๔๒๐	๑. ดำเนินการตามรายละเอียด เช่น หนังสือเชิญอบรม กำหนดการประชุมฯ/วาระการประชุมฯ แบบตอบรับการเข้าร่วมประชุมฯ เอกสารการประชุมฯ เอกสารการเงิน และแบบประเมินความพึงพอใจ	- กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
๖	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>ตรวจสอบความพร้อมในการดำเนินการจัดประชุมฯ</p> </div>	๔๒๐ ถึง ๑,๒๖๐ นาที (กรณี ๑ - ๓ วัน)	๑. ตรวจสอบความพร้อมให้ครบถ้วน เช่น เอกสารการประชุมฯ ผู้เข้าร่วมประชุมฯ เอกสารการประชุมฯ วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ	- กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
๗	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>ดำเนินการจัดประชุมฯ</p> </div>	๔๒๐- ๑,๒๖๐ (๑-๓ วัน)	๑. ดำเนินการตามกำหนดการประชุมฯ/วาระการประชุมฯ ให้ครบถ้วน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย	- กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
๘	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>สรุปผล/รายงานการประชุมฯ</p> </div>	๔๒๐	๑. ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ๒. ตรวจสอบความเรียบร้อยก่อนเสนอผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒	- กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
	๒			

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒	กระบวนการสร้างและพัฒนาเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ	
	เอกสารเลขที่SPO-HSS๑๒-P-๐๗	ฉบับที่..๑.. แก้ไขครั้งที่...๓...
	วันที่บังคับใช้.....	หน้า.....จาก...๖.....(จำนวนทั้งหมด)

๙		๓๐	๑. ส่งรายงานการประชุมภายใน ๑ วัน ให้กับหัวหน้ากลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพและผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒	- กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
๑๐		๑๐	๑. จัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มเรียงตามลำดับเหตุการณ์	- กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
รวม		๒,๒๓๐ - ๓,๙๑๐ นาที (กรณีอบรม ๑-๓ วัน)		

๓. ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติงานฉบับนี้ใช้สำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการสร้างและพัฒนาเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ มาตรฐานคุณภาพบริการ ๑๑ สาขาพระราชบัญญัติสถานพยาบาล (ฉบับที่ ๑) พ.ศ. ๒๕๔๗ พร้อมด้วยกฎกระทรวงและประกาศกระทรวงสาธารณสุข ที่ออกตามความในพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. ๒๕๔๒ พร้อมด้วย พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบ ประกาศที่ออกตามพระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ.๒๕๔๒ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๓ พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มีมาตรฐานตามกำหนด

๔. ความรับผิดชอบ

๔.๑ ผู้อำนวยการ

มีบทบาทหน้าที่พิจารณา สั่งการ อนุมัติ ให้ความเห็นชอบกระบวนการ ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ และติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

๔.๒ หัวหน้ากลุ่ม/ ฝ่าย/ กลุ่มงาน

มีบทบาทหน้าที่

๔.๒.๑ พิจารณาเสนอความเห็นชอบจากผู้อำนวยการ รายงานสรุปผลการดำเนินงานของกลุ่มเสนอผู้บริหารทราบ เพื่อหาวิธีการปรับปรุงแก้ไขได้อย่างเหมาะสม

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒	กระบวนการสร้างและพัฒนาเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ	
	เอกสารเลขที่SPO-HSS๑๒-P-๐๗	ฉบับที่..๑.. แก้ไขครั้งที่...๓....
	วันที่บังคับใช้.....	หน้า.....จาก...๖.....(จำนวนทั้งหมด)

๔.๒.๒ กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน วางอัตรากำลังในการปฏิบัติงานแต่ละงาน และงบประมาณในการดำเนินงาน วางแผน มอบหมายงาน

๔.๒.๓ ควบคุมกำกับ มอบหมาย ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา สนับสนุนการดำเนินงานตามแผน ติดตามและประเมินผล

๔.๒.๔ พัฒนาศักยภาพ และสนับสนุนการดำเนินงานของเครือข่ายและพื้นที่

๔.๒.๕ ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

๔.๓ ผู้ปฏิบัติงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการ

๔.๓.๑ จัดทำโครงการ และแผนการดำเนินงาน

๔.๓.๒ ติดต่อประสานงานเครือข่าย

๔.๓.๓ ดำเนินงานกิจกรรมให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด

๔.๓.๔ กำกับ ติดตามความก้าวหน้า

๔.๓.๕ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน

๔.๓.๖ อื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

๕. คำจำกัดความ

๕.๑ การสร้างและพัฒนาเครือข่าย หมายถึง กระบวนการในการพัฒนาความเข้มแข็งของเครือข่าย เพื่อให้เกิดการรับรู้ ร่วมคิด และร่วมตัดสินใจ

๕.๒ สถานพยาบาล หมายถึง โรงพยาบาลเอกชนและคลินิกที่ไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน

๕.๓ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ หมายถึง กิจการสปา กิจการนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงาม และกิจการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ได้แก่ กิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑ สำรวจหัวข้อที่กลุ่มเป้าหมายมีความต้องการและสนใจ เพื่อพัฒนาศักยภาพ และองค์ความรู้

ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ จัดทำหนังสือสำรวจความต้องการหรือสอบถามด้วยวิธีการ อื่นๆ เช่น ไลน์กลุ่ม Google Form โทรศัพท์ เพื่อสำรวจความต้องการไปยังหน่วยงานและเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ในเขตสุขภาพที่ ๑๒ และสรุปข้อมูลหัวข้อหรือเนื้อหาสาระที่กลุ่มเป้าหมายมีความต้องการทราบ และต้องการเพิ่มศักยภาพ ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ ๓๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๒ ประสานวิทยากรและสถานที่จัดการประชุมฯ

ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ประสานวิทยากร และสถานที่จัดการประชุมฯ ก่อนจัดทำกำหนดการอย่างน้อย ๑ สัปดาห์ ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ ๓๐ นาที

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒	กระบวนการสร้างและพัฒนาเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ	
	เอกสารเลขที่SPO-HSS๑๒-P-๐๗	ฉบับที่..๑.. แก้ไขครั้งที่....๓....
	วันที่บังคับใช้.....	หน้า.....จาก...๖.....(จำนวนทั้งหมด)

ขั้นตอนที่ ๓ ขออนุมัติจัดประชุมฯและยืมเงิน

ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ขออนุมัติการประชุมฯและขออนุมัติยืมเงิน พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องให้ครบถ้วนของเอกสาร การขออนุมัติก่อนนำเสนอทุกครั้ง โดยจัดทำให้แล้วเสร็จก่อน การอบรมไม่น้อยกว่า ๕ วัน ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ ๔๒๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๔ พิจารณาอนุมัติ

ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒ พิจารณาและลงลายมือชื่ออนุมัติการประชุมฯและอนุมัติยืมเงิน ภายใน ๒ วันทำการ ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ ๓๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๕ รับคืนกิจกรรมที่ขออนุมัติแล้วและเตรียมการดำเนินการในเรื่องต่างๆ ให้ครบถ้วน

ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ดำเนินการตามรายละเอียด เช่น หนังสือเชิญประชุมฯ กำหนดการประชุมฯ/วาระการประชุมฯ แบบตอบรับการเข้าร่วมประชุมฯ เอกสารการประชุมฯ เอกสารการเงิน และแบบประเมินความพึงพอใจ ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ ๔๒๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๖ ตรวจสอบความพร้อมในการดำเนินการจัดประชุมฯ

ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ตรวจสอบความพร้อมให้ครบถ้วน เช่น ผู้เข้าร่วมประชุมฯ เอกสารการประชุมฯ วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ ๔๒๐ ถึง ๑,๒๖๐ นาที (กรณี ๑ - ๓ วัน)

ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการจัดประชุมฯ

ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ดำเนินการตามกำหนดการประชุมฯ/วาระการประชุมฯ ให้ครบถ้วนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ ๔๒๐ นาที ถึง ๑,๒๖๐ นาที (กรณี ๑ - ๓ วัน)

ขั้นตอนที่ 8 สรุปผล/รายงานการประชุมฯ

ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ สรุปผลการจัดประชุม รวบรวมเอกสารการเงินเพื่อสรุปค่าใช้จ่าย และจัดทำเอกสารขอคืนเงินและหักล้างเงินยืม ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน พร้อมทั้งตรวจสอบความเรียบร้อยก่อน เสนอผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 12 ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ 420 นาที

ขั้นตอนที่ 9 รายงานผลการจัดอบรมเสนอต่อผู้บริหาร

ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ จัดส่งรายงานให้กับหัวหน้ากลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ และผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 12 ระยะเวลาในการดำเนินการ 30 นาที

ขั้นตอนที่ 10 จัดเก็บรายงานผลการจัดประชุมฯ

จัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มเรียงตามลำดับเหตุการณ์ ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ 10 นาที

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒	กระบวนการสร้างและพัฒนาเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ	
	เอกสารเลขที่SPO-HSS๑๒-P-๐๗	ฉบับที่..๑.. แก้ไขครั้งที่...๓...
	วันที่บังคับใช้.....	หน้า.....จาก...๖.....(จำนวนทั้งหมด)

๗. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๗.๑ พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑

๗.๒ พระราชบัญญัติสถานพยาบาล (ฉบับที่ ๑) พ.ศ. ๒๕๔๗ พร้อมด้วยกฎกระทรวงและประกาศกระทรวงสาธารณสุขที่ออกตามความในพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑

๗.๓ พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. ๒๕๔๒ พร้อมด้วย พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวงระเบียบ ประกาศที่ออกตามพระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. ๒๕๔๒

๗.๔ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.๒๕๒๒ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๓

๗.๔.๑ พระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. ๒๕๐๙ พ.ศ. ๒๕๕๑ ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย

๗.๕ พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙

๗.๕.๑ กฎกระทรวงกำหนดให้กิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง เป็นกิจการอื่นในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๖๓

๘. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

-

๙. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

-

๙.๑ การจัดเก็บ

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
กระบวนการการจัดการ ข้อร้องเรียนด้านการ คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ	http://do๑๒.new.hss.moph.go.th	กลุ่มคุ้มครอง ผู้บริโภคฯ	เอกสาร / ไฟล์ / เว็บไซต์	๑ ปีงบประมาณ

๙.๒ ผู้มีสิทธิ์เข้าถึง

เจ้าหน้าที่ ศบส.๑๒ และบุคคลทั่วไป

๑๐. ระบบการติดตามและประเมินผล

ติดตามจากการประชุมประจำเดือน การรายงานผลรายไตรมาส

๑๑. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

-

๑๒. ภาคผนวก

-